

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KESESUAIAN DENGAN
HUKUM SYARIAH, PELAYANAN BANK DAN LOKASI BANK PADA
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA
LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh :

NURIYA ALMAIDA

NPM : 1551020243

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2019 M**

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KESESUAIAN DENGAN
HUKUM SYARIAH, PELAYANAN BANK DAN LOKASI BANK PADA
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA
LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Pembimbing 1 : Dr. Moh. Bahrudin, M.A

Pembimbing II : Gustika Nurmalia, M.Ek

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2019 M**

ABSTRAK

ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KESESUAIAN DENGAN HUKUM SYARIAH, PELAYANAN BANK DAN LOKASI BANK PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa lainnya yang berdasarkan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Ada banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berhubungan dengan bank syariah, dimana bank memiliki pasar yang jelas bersumber dari nasabah muslim. Pelayanan berperan signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen kemudian berpengaruh juga pada kepercayaan nasabah, pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan sistem perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas yang disebut sebagai dampak dari kekurangannya pengetahuan nasabah tentang lembaga keuangan syariah atau bank syariah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain Bagaimanakah persepsi nasabah terhadap kesesuaian dengan hukum syariah?, Bagaimanakah persepsi nasabah terhadap pelayanan nasabah bank syariah?, Bagaimanakah persepsi nasabah terhadap lokasi bank syariah?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif, Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability sampling* yaitu *sampling insidental*. Sehingga dengan memakai *sampling insidental* dapat diperoleh 98 orang nasabah yang akan diteliti. Data yang digunakan berupa data primer yaitu observasi, interview, dokumentasi, dan kuesioner atau angket.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa kesesuaian dengan hukum syariah, pelayanan bank, dan lokasi bank sudah baik. Sehingga masyarakat tersebut merasa puas dengan fasilitas yang ada, dengan demikian masyarakat awam pun sudah banyak yang mengetahui tentang Bank Syari'ah dan pemahaman tentang Bank Syari'ah pun sudah mulai membaik.

Kata kunci: kesesuaian dengan hukum syari'ah, pelayanan bank, lokasi bank.



KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KESESUAIAN DENGAN HUKUM SYARIAH, PELAYANAN BANK DAN LOKASI BANK PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

Nama : Nuriya Almaida
NPM : 1551020243
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I,

Dr. Moh. Bahrudin, M.A
NIP.195808241989031003

Pembimbing II,

Gustika Nurmalia, S.E.I., M.Ek
NIP.

Ketua Jurusan,

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP.198208082011012009



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KESESUAIAN DENGAN HUKUM SYARIAH, PELAYANAN BANK, DAN LOKASI BANK PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH”**, disusun oleh, **Nuriya Almaida**, NPM: 1551020243, Program Studi: **Perbankan Syariah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Selasa, 19 November 2019.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Hj. Heni Noviarita, M.Si

Sekretaris : M. Yusuf Bachtiar, M.E

Penguji I : Deki Fermansyah, M.Si

Penguji II : Gustika Nurmalia, S.E.I., M.Ek

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Rustaq Abdul Ghofur, S.Ag.M.Si

198008012003121001

MOTTO

لَهُ مُعَقِّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا
بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ

دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

“Sesungguhnya Allah tidak merobah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merobah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”.

(Q.S. Ar-Ra'd : 11)



PERSEMBAHAN

Teriring do'a rasa syukur kehadiran Allah SWT. Penulis mempersembahkan Skripsi ini sebagai tanda bukti cinta dan kasih sayang yang tulus kepada.

1. Ayahanda tercinta Ahyar dan Ibunda tercinta Jasiyah, terimakasih atas segala pengorbanan dan jerih payah yang engkau berikan untuk ku sehingga putri mu ini dapat menyelesaikan pendidikan hingga sampai pada titik ini, do'a kalian yang tiada henti kalian panjatkan untuk kelancaran ku menyusun skripsi ini. tiada kata yang dapat ku ucapkan sebagai bentuk rasa terimakasih ku yang mana jasa-jasa kalian sampai kapanpun tidak akan pernah dapat aku balas.
2. Untuk Adek ku tercinta Tajrul Hidayat terimakasih karna sudah mendo'akan dan sering ku repotkan di saat aku meminta bantuan mu.
3. Untuk adek ku Heni Susanti teman sekamar ku yang selama ini kita selalu bersama dalam suka maupun duka di perantauan ini yang jauh dari keluarga di kampung halaman, dan terimakasih karna sudah selalu bersedia aku repotkan ketika aku membutuhkan bantuan mu.
4. Untuk keluarga besar ku yang namanya tidak dapat ku sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas segala dukungan dan do'a kalian, berkat do'a dan dukungan kalian sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk mu Suhaimi seseorang yang sudah menemaniku dalam berjuang dari awal aku masuk bangku perkuliahan hingga sampai saat ini, terimakasih banyak karna sudah selalu ada, selalu bersedia ku repotkan di saat ku membutuhkan bantuan mu, dan terimakasih juga atas kesabaran dan dukungan mu dalam menemaniku berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
6. Buat sahabat-sahabat ku tersayang Vivi Aviani Putri, Raniza Patonah, Ulva Khoiriyah, Havid Andrian Aditya, Sellin Meilinda, Nurasiyah, Nurbaiti, Asni fayanti, Ariyah, Leni Sugiarti, terimakasih atas bantuan dan dukungan kalian selama ini yang sudah membantu ku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Almamater ku tercinta Universitas Islam Negri (UIN) Raden Intan Lampung.



RIWAYAT HIDUP

Nuriya Almaida dilahirkan di desa tajur pada 26 Januari 1997. Penulis merupakan putri pertama dari pasangan Bapak Ahyar dengan Ibu Jasiyah. Penulis menempuh pendidikan formal yang dimulai dari jenjang Sekolah Dasar di SDN 1 Sukajaya Marga punduh, kab. Pesawaran dan lulus pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan kejenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Marga Punduh, kab. Pesawaran dan lulus pada tahun 2012, selanjutnya penulis menempuh Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Marga Punduh, kab. Pesawaran dan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri (UIN) Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 13 September 2019

Nuriya Almaida

1551020243

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang tak terhingga kepada yang maha agung, penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan segala karunia dan inayah serta nikmatnya, kesehatan jasmani dan rohani, serta kekuatan lahir dan batin. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KESESUAIAN DENGAN HUKUM SYARIAH, PELAYANAN BANK, LOKASI BANK PADA BANK SYARIAH MANDIRI BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH”**. Sebagai syarat akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada program studi perbankan syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Sholawat teriring salam tak lupa penulis panjatkan kepada suri tauladan umat islam, baginda besar kita Nabi Muhammad SAW, beserta kepada para keluarganya, sahabat, dan para pengikutnya yang telah memberikan tuntunan jalan yang terang (Ilmu Pengetahuan) dengan akhlak yang mulia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna di karenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang di miliki penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran, masukan, dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada yng terhormat :

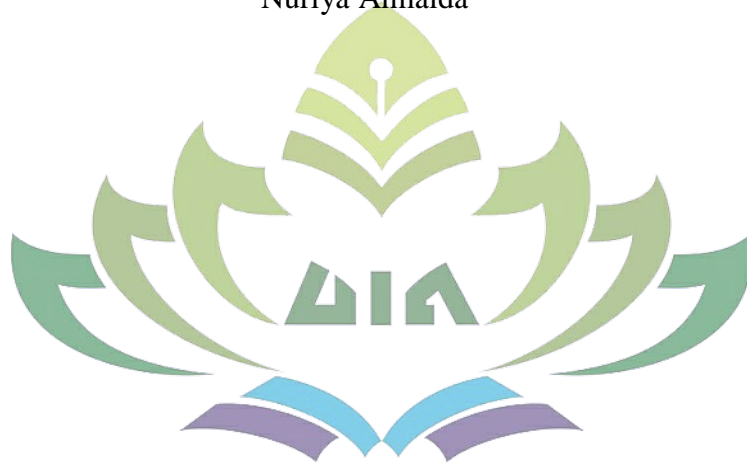
1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraeni, S.E., M.E.Sy. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
3. Bapak Dr. Moh. Baharudin, M.A. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan perhatian, bimbingan, nasehat, dan masukan yang berarti selama penulisan Skripsi ini.
4. Ibu Gustika Nurmalia, M.Ek. Selaku Pembimbing II yang telah memmberikan bimbingan, arahan, usulan perbaikan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Ibu Dosen, Para Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Raden Intan Lampung yang dengan penuh pengabdian telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis selama bangku perkuliahan.

Akhirnya atas jasa dan bantuan dari semua pihak, baik berupa moril maupun materil penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT membalasnya dengan imbalan pahala yang berlipat ganda dan menjadikan sebagai amal jariah yang tidak pernah surut mengalir pahalanya, dan mudah-mudahan Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berkah bagi penulis dan semua pihak yang membaca. Aamiin..

Bandar Lampung, 13 September 2019

Penulis

Nuriya Almaida



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan memilih Judul	2
C. Latar Belakang Masalah	3
D. Batasan Masalah	10
E. Rumusan Masalah.....	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	11
H. Metode Penelitian	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Bank	25
B. Pengertian Bank Syariah	26
C. Karakteristik Bank Syariah	29
D. Dasar Hukum Bank Syariah.....	31
E. Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah	32
F. Fungsi Dan Tujuan Bank Syariah	35
G. Produk Bank Syariah.....	37

H. Pemahaman	42
I. Penegakan Prinsip Syariah Dalam Praktek Perbankan Syariah	45
J. Pelayanan Bank Syariah Kepada Nasabah.....	46
K. Lokasi	47
L. Prilaku Konsumen Dalam Islam	47
M. Prilaku Konsumen Dalam Perbankan Syariah	48
N. Krangka pikir	52
O. Penelitian Terdahulu	55

BAB III PENYAJIAN DATA POENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah.....	60
B. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya.....	64
C. Distribusi Hasil Jawaban Kuesioner Dari Responden	67

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kesesuaian dengan Hukum Syariah Terhadap Keberadaan Bank Syari'ah	72
B. Analisis Pelayanan Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syari'ah	80
C. Analisis Lokasi Bank Terhadap Keberadaan Bank Syari'ah	85

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL



DAFTAR GAMBAR



DAFTAR LAMPIRAN



RIWAYAT HIDUP

Nuriya Almaida dilahirkan di desa tajur pada 26 Januari 1997. Penulis merupakan putri pertama dari pasangan Bapak Ahyar dengan Ibu Jasiyah. Penulis menempuh pendidikan formal yang dimulai dari jenjang Sekolah Dasar di SDN 1 Sukajaya Marga punduh, kab. Pesawaran dan lulus pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan kejenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Marga Punduh, kab. Pesawaran dan lulus pada tahun 2012, selanjutnya penulis menempuh Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Marga Punduh, kab. Pesawaran dan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri (UIN) Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 13 September 2019

Nuriya Almaida

1551020243

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah	4
D. Batasan Masalah.....	9
E. Rumusan Masalah.....	10
F. Tujuan Penelitian.....	10
G. Manfaat Penelitian.....	10
H. Metode Penelitian.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah.....	23
1. Pengertian Bank Syari'ah	23
2. Karakteristik Bank Syari'ah.....	26
3. Dasar Hukum Bank Syari'ah	27
4. Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syari'ah.....	29
5. Fungsi dan Tujuan Bank Syari'ah	31
6. Produk Perbankan Syari'ah	34
B. Persepsi.....	38
1. Pengertian Persepsi	38
2. faktor yang mempengaruhi persepsi	41
3. aspek-aspek persepsi	44
C. Prinsip Syari'ah Dalam Praktek Perbankan Syari'ah	45
D. Pelayanan Bank	47
1. Jenis-Jenis Pelayanan Bank	49
2. Ciri – Ciri pelayanan yang Baik	50
E. Lokasi Bank.....	51
F. Kerangka Pikir.....	52
G. Penelitian Terdahulu.....	55

BAB III PENYAJIAN DATA POENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah	60
B. Struktur Organisasi PT.Bank Syari'ah Mandiri Bandar Jaya.....	63
C. Distrubusi Hasil Jawaban Kuesioner Dari Responden	65

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kesesuaian Dengan Hukum Syari'ah Terhadap Persepsi Nasabah Bank Syari'ah.	70
B. Analisis Pelayanan Bank Terhadap Persepsi Nasabah Bank Syari'ah.....	76
C. Analisis Lokasi Bank Terhadap Persepsi Nasabah Bank Syari'ah..	80

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis mengadakan pembahasan lebih lanjut tentang penulisan skripsi ini, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam skripsi ini demi menghindari kesalahan dan kekeliruan interpretasi maupun pemahaman makna yang terkandung dalam penegasan judul. Penelitian yang penulis lakukan ini berjudul : **“ANALISIS PRESEPSI NASABAH TERHADAP KESESUAIAN DENGAN HUKUM SYARIAH, PELAYANAN BANK DAN LOKASI BANK PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH”**. Adapun beberapa istilah-istilah yang perlu penulis uraikan yaitu, sebagai berikut :

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkara, dsb).¹

2. Persepsi

Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan, perlu diteliti, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya. Philip kotler dan Kevin Lane Keller mendefinisikan persepsi sebagai proses yang digunakan oleh individu untuk memilih,

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 243

mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.²

3. Kesesuaian dengan Hukum Syariah

Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam menetapkan fatwa dibidang syariah.

4. Pelayanan Bank

Pelayanan Bank adalah strategi pemasaran yang selektif untuk menarik, memelihara dan meningkatkan hubungan dengan nasabah.³

5. Lokasi Bank

Lokasi adalah strategi utama dalam usaha ritel. Lokasi yang strategis akan menjadi jalan pembuka yang menentukan kesuksesan usaha ritel.⁴

6. Nasabah

Nasabah adalah orang yang menjadi penabung di bank dan menyimpan uang di bank serta menjadi pelanggan bank.⁵

7. Bank syariah

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berbasis Islam.⁶

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah diatas dapat di tegaskan bahwa skripsi ini mengkaji tentang literasi dan minat keputusan nasabah, hal ini

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 12* (Indonesia : PT Macanan Jaya Cemerlang, 2009), h.228.

³ Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Teori dan Praktek*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.343.

⁴ Ahmad Yani dan Ruhimad, *Geografi Menyingkap Fenomena Geosfer* (Jakarta: PT Grafindo Media Pratama, 2007), h.141`

⁵ Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Syari'ah Pasal 1 Ayat 16

⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta : AMPYKPN, 2002), h. 77

merupakan kegiatan yang dilakukan oleh bank BSM Kantor Cabang Bandar Jaya untuk menentukan langkah yang diambil dalam menarik nasabah dalam hal dan kegiatan yang berhubungan dengan nasabah.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulisan judul tersebut adalah:

1. Alasan Objektif

Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan mengingat perbankan syariah hadir sebagai lembaga keuangan alternatif bagi masyarakat agar dapat terhindar dari bunga atau riba namun kenyataannya kehadiran perbankan syariah justru masih ada yang memandang sebelah mata dan mempunyai anggapan bahwa perbankan syariah sama saja dengan perbankan konvensional, bahkan perbankan syariah sulit untuk berkembang ditengah masyarakat muslim, serta sedikitnya pengetahuan dan keingintahuan masyarakat tentang perbankan syariah itu sendiri.

2. Alasan Subjektif

Berdasarkan aspek yang penulis bahas dalam permasalahan tersebut sangat memungkinkan untuk dibahas dan diteliti. Karena penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang direncanakan mengingat tersedianya sumber data dari literatur-literatur yang dapat di perpustakaan, sebagai syarat penulis dalam menyelesaikan sastra satu, sesuai dengan disiplin ilmu yang penulis miliki sebagai mahasiswi Universitas Islam Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syari'ah.

C. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa lainnya yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syari'ah.⁷ Menurut Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang bank syari'ah yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.⁸

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syari'ah adalah terletak pada pengambilan dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah atau yang diberikan oleh lembaga keuangan pada nasabah. Kegiatan operasional bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil. Bank syari'ah tidak menggunakan instrumen bunga sebagai alat untuk mendapatkan keuntungan.⁹

Di negara berkembang, seperti Indonesia dan negara Asia lainnya, pemahaman masyarakat tentang Bank masih sedikit, masih pada masyarakat perkotaan. Masyarakat pedesaan masih menganggap keberadaan bank hanya untuk kalangan tertentu. Pada umumnya, masyarakat hanya

⁷Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 2

⁸Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syari'ah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h. 39

⁹Dede Aji Mardani, Peran Bank Syari'ah Dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif di Indonesia, *Jurnal Al-Afkar*, Vol. 1, No. 1, Januari 2008

menganggap bank sebagai tempat penyimpanan dan meminjam uang. Bagi masyarakat dipedesaan, pemahaman tentang bank sangat minim bahkan ada yang tidak tau sama sekali tentang bank. Masyarakat desa, bahkan merasa takut berhubungan dengan bank, sehingga tidak banyak yang melakukan transaksi keuangan di bank. Keterbatasan akan pengetahuan masyarakat akan bank tersebut, berdampak pada terhambatnya pertumbuhan bank dipedesaan, sehingga menyebabkan lambatnya laju pertumbuhan ekonomi dipedesaan.¹⁰

Ada banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berhubungan dengan bank syariah. bank syariah memperoleh keuntungan dengan prinsip syariah, dimana bank memiliki pasar yang jelas bersumber dari nasabah muslim. persepsi seseorang terhadap produk, tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan produk bank syariah. kualitas pelayanan menjadi faktor penentu minat dan keputusan menjadi nasabah bank syariah. kualitas pelayanan berperan signifikan memengaruhi kepuasan konsumen kemudian berpengaruh juga pada kepercayaan nasabah. kantor yang dekat, ketidak nyamanan, dan juga persepsi ketidak syariahan bank, menyulitkan non nasabah untuk menerima bank syariah.¹¹

Selain itu, Bank sebagai salah satu komponen dalam menjaga keseimbangan dan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional dalam menjalankan usahanya memerlukan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan nasional merupakan salah satu kunci

¹⁰Nurul Huda, Muhammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h. 22

¹¹Adi Warman A. Karim, *Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 17-22

untuk memelihara stabilitas industri perbankan. Kepercayaan ini dapat diperoleh dengan adanya kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan bank serta penjaminan simpanan nasabah bank. Perlindungan hukum bagi nasabah sebelum berlakunya Undang-undang Nomor 24 tahun 2004 tentang lembaga penjamin simpanan (LPS) Belum diatur secara tegas.

Undang- undang Nomor 10 tahun 1998 tidak menyebut secara tegas mengenai perbankan di Indonesia yang dalam usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ada perbedaan pengaturan mengenai rahasia bank antara Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 dan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998. Perusahaan dalam undang-undang yang baru meliputi pengertian dan objek kerahasiaan bank, perluasan mengenai pihak dan kepentingan-kepentingan yang dapat mengecualikan tentang rahasia bank, pengalihan tentang instansi yang berwenang memberi perintah atau izin pengecualian, dan ketentuan pidana berkenaan dengan rahasia bank.

Hukum perbankan pengertian prinsip mengenal nasabah atau yang sering disebut *know your customer principle* adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mencermati dan mengetahui identitas nasabah serta memantau kegiatan transaksi nasabah, termasuk pelaporan jika terdapat transaksi yang diduga mencurigakan, adapun tujuan penerapan prinsip mengenal nasabah dimaksud adalah untuk mengenal profil dan karakteristik transaksi nasabah sehingga secara dini bank dapat mengidentifikasi transaksi yang diduga mencurigakan, serta untuk meminimalisasi *operating risk*, *legal risk*, dan *reputational risk*.

Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan sistem perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas yang disebut sebagai dampak dari kekurangannya pengetahuan nasabah tentang lembaga keuangan syariah atau bank syariah. Hal ini didukung oleh data yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia, bahwa hingga tahun 2017, perbankan syariah hanya memiliki 5% dari total pangsa pasar perbankan secara nasional.¹² Selain itu anggapan nasabah yang menilai lembaga keuangan syariah sama dengan lembaga keuangan konvensional yang membedakan hanya namanya saja. Sehingga berdampak pada sikap masyarakat yang masih banyak menggunakan bank konvensional. Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak.¹³

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan nilai Islam jauh dari yang namanya riba, Karena Islam sangat melarang adanya praktek riba. Terdapat beberapa ayat suci Al-Qur'an yang melarang tentang riba salah satunya ialah surat Al-Baqarah ayat 278 sampai dengan 279 yang berbunyi :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَاۤ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ ۝۲۷۸
فَاِنْ لَّمْ تَفْعَلُوْا فَاْذَنْوْا بِحَرْبٍ مِّنَ اللّٰهِ وَرَسُوْلِهِۦ ۚ وَاِنْ تُبْتِغُوْا فَلَکُمْ رُءُوْسُ اَمْوَالِکُمْ لَا

¹²Penelitian ini merupakan kerjasama antara Bank Indonesia dan *Center for Banking Research (CBR)*-Universitas Andalas, tersedia di: <https://www.bi.go.id>

¹³Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 11

تَظْلُمُونَ وَلَا تُتَظْلَمُونَ

Artinya : *"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman, maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasulnya akan memerangimu. Dan jika kamu terlambat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya ."*(Q.S Al-Baqarah(2):278-279)

Perkembangan bank syari'ah saat ini kian marak di Indonesia. Pada dasarnya lembaga yang berbasis syari'ah memiliki karakteristik seperti, Tidak memungut bunga dalam berbagai aspek karena disebut riba, Menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dengan cara bagi hasil. salah satunya adalah Bank Syari'ah Mandiri Lampung Tengah.

Berdasarkan hasil Pra riset yang penulis lakukan di Bank Syari'ah Mandiri kabupaten Lampung Tengah, Penulis melakukan wawancara terhadap salah satu pegawai Bank Syari'ah Mandiri yaitu Bapak Yusuf selaku customer service Bank syari'ah mandiri Lampung Tengah, beliau mengatakan masyarakat memang sudah banyak yang menggunakan bank syariah dikarenakan memudahkan masyarakat dalam mengurus tabungan hajinya, namun untuk pengetahuan nasabah tentang bank syari'ah itu sendiri masih minim, akan tetapi karena Bank Syari'ah Bandar Jaya ini berkerjasama juga dengan perusahaan besar, seperti Humaz Jaya yang juga ada di Bandar Jaya ini, dan karena gaji nya memang dari bank syariah ini sendiri, jadi nasabah mau tidak mau harus bergabung dengan bank syariah. tetapi berbeda dengan nasabah yang dialog in artinya nasabah yang langsung datang ke bank mereka memang

tau ingin memilih bank syariah dan kami jelaskan terlebih dahulu sampai nasabah paham tentang bunga dan bagi hasil.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, untuk menganalisis lebih lanjut terkait kesesuaian dengan hukum syariah pelayanan bank dan lokasi bank. Penulis melakukan pembahasan lebih mendalam lagi dengan mengangkat judul penelitian **“ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KESESUAIAN DENGAN HUKUM SYARIAH, PELAYANAN NASABAH DAN LOKASI BANK PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH”**.

D. Batasan Masalah

memperjelas ruang lingkup masalah yang akan di bahas dan agar penelitian dapat dilaksanakan secara fokus maka terdapat batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu penelitian ini dilakukan berkaitan kesesuaian dengan hukum syariah, pelayanan nasabah dan lokasi bank terhadap persepsi nasabah yang penulis lakukan penelitian di bank syari'ah mandiri Bandar Jaya Lampung Tengah.

Jadi pada skripsi penelitian ini penulis hanya akan membahas mengenai kesesuaian dengan hukum syariah, pelayanan nasabah dan lokasi bank terhadap persepsi nasabah bank syari'ah yang ada di bank syari'ah mandiri Bandar Jaya Lampung Tengah.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah didalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi nasabah terhadap kesesuaian dengan hukum syariah ?
2. Bagaimanakah persepsi nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya?
3. Bagaimanakah persepsi nasabah terhadap lokasi Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kesesuaian dengan hukum syariah.
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya.
3. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap lokasi Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Bagi Bank syariah, hasil penelitian yang di lakukan oleh penelitian dapat dijadikan bahan masukan mengenai persepsi nasabah terhadap kesesuaian dengan hukum syariah, pelayan bank dan lokasi bank syariah sehingga dapat membantu menginformasikan keinginan dan kebutuhan nasabah, agar

dapat dilakukan peningkatan kinerja khususnya dalam bidang pelayanan dan pemasaran.

2. Bagi akademisi, penulis berharap hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan referensi untuk menambah informasi dan bahan bacaan, serta untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa lain.
3. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu manajemen perbankan yang diperoleh semasa kuliah dan menambah pengalaman dibidang penelitian.

H. Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah cara ilmiah (rasional, empiris, dan sistematis) yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian. Rasional berarti kegiatan penelitian tersebut dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lainpun dapat mengamatinnya. Sistematis berarti proses yang dilakukan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu bersifat logis.¹⁴

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kualitatif. Metode kualitatif yaitu metode penelitian naturalistik yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, karena penelitian nya

¹⁴V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015), h. 5-10

dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁵ Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (field research). Jika dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang sedang berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.¹⁶ Penelitian ini dilakukan di BSM KC Bandar Jaya Lampung Tengah.

Selain itu penulis menggunakan penelitian kepustakaan (library research) guna membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam mengetahui minat nasabah dan produk yang di minati.

b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif diartikan sesuatu bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian.¹⁷ Sedangkan metode kualitatif lebih berdasarkan pada sifat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan

¹⁵*Ibid*, h. 8-9

¹⁶Moh. Prabu Tika, *Metodelogi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.10-15

¹⁷Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013),

(vestehen).¹⁸ Dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kesesuaian dengan hukum syariah, pelayanan bank dan lokasi bank di BSM KC Bandar Jaya Lampung Tengah.

Pemilihan tempat atau lokasi penelitian ini dilakukan di BSM Kantor Cabang Bandar Jaya Lampung tengah.

2. Sumber Data

Untuk mengumpulkan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber.¹⁹ Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer dari lapangan, yaitu dari pihak-pihak yang terkait di BSM KC Bandar Jaya seperti pimpinan lembaga serta karyawan dan Nasabah, berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi²⁰. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan dari perpustakaan, Al-Quran, Hadits, buku-buku literatur, dan data sekunder dari dokumen-dokumen yang terkait dengan judul skripsi ini. Data sekunder pada penelitian ini berasal

¹⁸Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 80.

¹⁹*Ibid*, h. 89.

²⁰J. Supranto, *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 8.

dari BSM KC Bandar Jaya berupa hasil wawancara dari Nasabah terkait dengan persepsi nasabah terhadap kesesuaian dengan hukum syariah, layanan bank dan lokasi bank syariah.

3. Bahan dan Materi Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diamati dan diteliti.²¹ populasi adalah keseluruhan obyek penelitian berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pendanaan bank syariah mandiri kabupaten lampung tengah yang berjumlah 5.944 nasabah.²²

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati.²³ Tujuan peneliti mengambil sampel ialah: memperoleh keterangan mengenai obyeknya, dengan jalan hanya mengamati sebagian saja dari populasi. Kemudian dalam penetapan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dan Husen Umar sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2}$$

²¹Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utam, 2010), h. 133

²²Yusuf, Wawancara dengan penulis, Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya Lampung Tengah, Bandar Jaya 22 Juli 2019

²³Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 84

Dimana:

n = jumlah sampel

N = keseluruhan populasi

D = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di tolelir atau diingin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customer service BSM Kantor Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah, nasabah pendanaannya sebanyak 5.944 nasabah, dan persen kelonggaran yang dapat di tolelir digunakan sebesar 10% maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= N/1+N.d^2 \\ &= 5944/1+5944.(0,1)^2 \\ &= 5944/60.44 \\ &= 98,345466578 \end{aligned}$$

Dengan demikian jumlah sampel adalah 98,3454665784 akan tetapi dibulatkan menjadi 98 orang nasabah pendanaan nasabah bank syariah mandiri. Selanjutnya teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan salah satu teknik *Nonpropobability sampling* yaitu *sampling Insidental*. *sampling insidental* adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²⁴ Sehingga

²⁴Ibid, h.11

dengan memakai sampling insidental ini penulis memperoleh data yang relevan dengan apa yang penulis teliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan analisis kebijakan perbankan syariah dalam mengetahui pengetahuan nasabah dalam memilih produk di Bank Syariah.

a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.²⁵ Dalam hal ini peneliti mendengar dan mengamati mengenai pengetahuan Nasabah dalam menggunakan bank syaria'ah.

b. Interview (wawancara)

Dalam penelitian ini wawancara penulis dilakukan dengan customer service (CS) di Bank Syaria'ah Mandiri Bandar Jaya Lampung Tengah untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya. Penulis melakukan interview bebas dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja.

²⁵V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi....*, h. 32

c. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya.²⁶ Metode ini digunakan guna memperoleh data yang berhubungan dengan persepsi nasabah terhadap kesesuaian hukum syariah, layanan bank dan lokasi bank syariah BSM KC Bandar Jaya Lampung Tengah.

d. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung melakukan tanya jawab dengan responden). Dalam penelitian ini penulis memilih angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban: adapun skala yang dipakai adalah skala Likert.²⁷ Skala likert adalah skala untuk mengukur tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Instrumen Penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda. **Contoh bentuk Ceklist.**

²⁶Ibid, h. 32-33

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 194

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Bank Syariah merupakan bank yang terbebas dari riba	√				

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada 100 orang responden dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

45 orang menjawab SS

25 orang menjawab S

5 orang menjawab RG

15 orang menjawab TS

10 orang menjawab STS

Data ini dapat di analisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden berdasarkan skor yang telah di tetapkan dapat dihitung dengan menggunakan rumus presentase sebagai berikut: $P = F / n \times 100$. (keterangan: dimana P adalah presentase; F adalah jumlah jawaban responden; n adalah sample)

$$SS : 45 / 100 \times 100\% = 45\%$$

$$S : 25 / 100 \times 100\% = 25\%$$

$$RG : 5 / 100 \times 100\% = 5\%$$

$$TS : 15 / 100 \times 100\% = 15\%$$

$$STS : 10 / 100 \times 100\% = 10\%$$

Berdasarkan data tersebut 45 orang atau 45% nasabah menjawab sangat setuju. Jadi kesimpulannya mayoritas nasabah sangat setuju jika bank syaria'ah merupakan bank yang terbebas dari riba.

Data interval tersebut juga dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden.

SS diberi skor 5

S diberi skor 4

RG diberi skor 3

TS diberi skor 2

STS diberi skor 1

Jumlah skor untuk 45 orang yang menjawab SS = $45 \times 5 = 225$

Jumlah skor untuk 25 orang yang menjawab S = $25 \times 4 = 125$

Jumlah skor untuk 5 orang yang menjawab RG = $5 \times 3 = 15$

Jumlah skor untuk 15 orang yang menjawab TS = $15 \times 2 = 30$

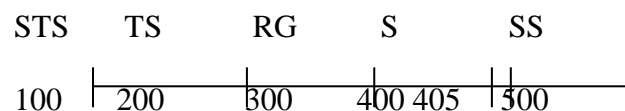
Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab STS = $10 \times 1 = 10$

Jumlah total = 405

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = $5 \times 100 = 500$

(seandainya semua menjawab SS). Jumlah yang diperoleh dari penelitian = 405. Jadi berdasarkan data diatas maka tingkat persetujuan adalah ($405:500$) x 100% = 81%

Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut:



Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 100 responden maka rata-rata 405 terletak pada daerah mendekati setuju.

5. Metode Pengolahan Data

setelah data dikumpulkan melalui tahap diatas, penulis dalam mengelola data menggunakan beberapa langkah sebagai berikut:

a. Pemeriksaan data

Pemeriksaan data atau proses editing data dalam penelitian ini yaitu pengecekan kembali kesesuaian jawaban. Relevan atau tidaknya jawaban dengan pokok permasalahan yang diteliti berkaitan dengan tingkat pengetahuan nasabah bank syariah.

b. Sistematis adalah melakukan pengecekan terhadap data-data atau bahan-bahan yang telah diperoleh secara sistematis, terarah dan beraturan sesuai dengan bahan pokok bahasan.²⁸

c. Interpretasi

Interpretasi adalah memberikan penafsiran terhadap hasil observasi sehingga memudahkan penulis untuk menganalisis dan menarik kesimpulan.²⁹ Interpretasi dalam penelitian ini berkaitan dengan tingkat pemahaman nasabah bank syariah.

6. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.³⁰

²⁸ Noer Saleh, Musanet, Pedoman Membuat Skripsi (Jakarta: Gunung Agung, 2010), h.

²⁹ Ibid, h. 18

³⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*....,h. 245.

a. Analisis sebelum dilapangan

Penulis melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis yang penulis lakukan yaitu terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang berkaitan kebijakan perbankan syariah dalam menarik nasabah dan meyakinkan untuk menggunakan produk yang ada di bank syariah BSM KC Bandar Jaya.

b. Analisis sesudah dilapangan

(1) Data Reduction (Reduksi Data)

Metode analisis data melalui reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu³¹. Dengan reduksi data, maka penulis merangkum, mengambil data yang penting dan pokok mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi literasi nasabah bank syariah BSM KC Bandar Jaya.

(2) Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data yang penulis uraikan dengan uraian singkat yang bersifat naratif agar lebih spesifik tentang Implementasi Sistem Pengendalian Internal dalam Pemberian.

³¹Ibid, h. 247

(3) Conclusion Drawing (Verifikasi Data)

Data mengenai penerapan sistem berkaitan kebijakan perbankan yariah dalam meyakinkan nasabah untuk menggunakan produk-produk yang ada di BSM KC Bandar Jaya. yang telah dianalisis kemudian ditarik kesimpulan bahwasanya dikemukakan pada tahap awal, serta didukung bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data. Kesimpulan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat namun jika bukti sudah kuat maka kesimpulan sudah bersifat kredibel.

(4) Analisis Deduktif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan paragraf deduktif karna mengembangkan dengan pola deduksi. Yaitu bermula dengan pemaparan hal yang bersifat umum kemudian menjelaskan ke hal khusus dan paragraf deduktif ini bisa dilihat dari kalimat utamanya yang terletak di awal alenia.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syari'ah

Menurut bahasa, kata bank berasal dari bahasa italia yaitu banca yang memiliki arti meja atau tempat menukarkan uang.³² Dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa dilalui lintas pembayaran dan peredaran uang.³³ Menurut kasmir, secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.³⁴

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu Bank dan syariah. kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiyaan sesuai dengan hukum islam.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berasaskan pada asas kemitran, keadilan, gtransparansi dan universal serta melakukan kegiatan

³² Ahmad Wardi Musheh, *Fiqih Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2010), h. 497

³³ *Ibid*, h. 498

³⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 11

usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.³⁵ Bank islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah ini adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam atau disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan yang beroperasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada al-quran dan hadist Nabi SAW.

Dalam pasal 1 undang-undang nomor 21 tahun 2008³⁶. Disebut bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank terdiri atas dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas bank umum konvensional dan Bank perkreditan Rakyat. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas bank umum syariah (BUS) dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Sudarso berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang

³⁵ *Ibid*, h. 12

³⁶ *Ibid*, h. 13

beroperasi pada prinsip-prinsipnya.³⁷ Menurut Boesono, bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip keadilan, prinsip kesetaraan dan prinsip ketentraman.³⁸ Ada catatan yang harus diingat bahwa dalam penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk pemberian pinjaman, perbankan syariah menerapkan ketentuan-ketentuan yang harus dipahami atau disepakati, seperti dalam pembiayaan sebuah proyek atau berbagai jenis kegiatan bisnis lainnya, atau dengan kata lain sebuah ketentuan dibuat untuk menjadi dasar dalam mengawasi suatu kegiatan. Dampak lebih jauh diharapkan adalah agar proyek yang dibiayai tersebut jangan hanya menguntungkan suatu golongan orang saja namun juga menguntungkan bagi banyak orang atau membawa kemakmuran pada berbagai pihak, serta bersifat berkelanjutan. Ada banyak pendapat yang mendefinisikan tentang perbankan syariah dan semua definisi tersebut mengacu pada konsep dari isi al-Qur'an, hadis, Qiyas, dan Ijma' para ulama.³⁹

Dapat kita fahami bahwa yang yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang bertugas dalam menghimpun dana dalam bentuk simpanan dari surplus unit dan menyalurkan kembali kepada defisit unit dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

³⁷ *Ibid*, h. 16

³⁸ Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah* (Malang: Empat Dua, 2016), h. 45

³⁹ *Ibid*, h. 47

2. Karakteristik Bank Syari'ah

Prinsip syariah islam adalah pengelolaan harta menekankan pada keseimbangan antara kepentingan individu dan masyarakat. harta harus di manfaatkan untuk hal-hal produktif terutama kegiatan investasi yang merupakan landasan aktivitas ekonomi dalam masyarakat. tidak setiap orang mampu secara langsung menginvestasikan hartanya untuk menghasilkan oleh karena itu, di perlukan suatu lembaga perantara yang menghubungkan masyarakat pemilik dana dan pengusaha yang memerlukan dana (pengelola dana).salah satu bentuk lembaga perantara tersebut adalah bank yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. bank syariah ialah bank yang berasaskan, antara lain pada asas kemitraan,keadilan,transparasi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi islam dalam karakteristik, antara lain, sebagai berikut:⁴⁰

1. Pelarangan riba dala berbagai bentuk
2. Tidak mengenal konsep *time-value of money* tetapi menerapkan *economic value of time*
3. Konsep uangan sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas
4. Tidak di perkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif
5. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang; dan
6. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad

⁴⁰Muhammad, Manajemen Keuangan Syariah: Analisis Fiqh dan Keuangan (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), h. 229

Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang di haramkan. berbeda dengan bank non-syariah, bank syariah tidak membedakan secara tegas antara sektor moneter dan sektor riil sehingga dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi-transaksi sektor riil, seperti jual beli dan sewa menyewa. Disamping itu, bank syariah juga dapat menjalankan kegiatan usaha untuk memperoleh *imbalan* atas jasa perbankan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. suatu transaksi sesuai dengan prinsip syariah apabila telah memenuhi seluruh syarat berikut ini:⁴¹ transaksi tidak mengandung unsur kedzaliman dan bukan termasuk riba, tidak membahayakan pihak sendiri tau pihak lain, tidak ada unsur penipuan (*tadlis*), perjudian (*maisyr*), tagrir (*gharar*), rekayasa pasar dalam supply (*istikhar*), rekayasa pasar dalam demand (*Bai'najasy*), suap menyuap (*rissyiwah*) dan tidak mengandung materi-materi yang diharamkan.

3. Dasar Hukum Bank Syari'a

Eksistensi perbankan syari'ah dalam sistem perbankan nasional didasari oleh kesadaran dan kebutuhan umat islam yang ingin menjalankan aktifitas ekonomi yang sesuai dengan tuntunan agama serta optimalisasi potensi ekonomi masyarakat luas. kerinduan umat islam indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank islam atau bank syariah. bank syariah lahir di indonesia, yang

⁴¹ *Ibid*, h. 230

gencarnya, pada sekitar tahun 90-an. bank syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup baik dan eksistensinya pun semakin kuat dengan adanya landasan hukum perbankan syariah yang tertuang dalam undang-undang perbankan syariah, yaitu.⁴² undang-undang nomor 7 tahun 1992 yang direvisi dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998 dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah. keberadaan bank syariah semakin mapan setelah diundangkannya undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Berdasarkan pasal 4 UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat. bank syariah juga bisa menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitulmaal, yaitu yang menerima dana dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya (antara lain denda terhadap nasabah atau ta'zir) dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat. selain itu, bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).

⁴²Adiwarman Kariman, *Bank Islam : Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), h. 25

4. Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syari'ah

Delapan belas tahun sejak di undangkannya pada lembaran negara, undang-undang nomor 7 tahun 1998, dan kemudian di sempurnakan lagi dengan revisi kembali dengan undang-undang nomor 21 tahun 1998, bank syariah dan lembaga keuangan non-bank secara kuantitatif tumbuh dengan pesat. pertumbuhan yang pesat secara kuantitatif tanpa diikuti dengan peningkatan kualitas ternyata telah menimbulkan dampak negatif yang tidak kecil. di sana sini ada keluhan tentang pelayanan yang tidak memuaskan dari lembaga keuangan syariah, bahkan sudah mulai banyak bank perkreditan rakyat syariah yang menghadapi kesulitan.

Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan untuk menanggung resiko usaha dan berbagi hasil usaha antara: pemilik dana (*shahibul maal*) yang menyimpan uangnya di lembaga, lembaga selaku pengelola dana (*mudharib*), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha.

Secara garis besar, hubungan ekonomi berdasarkan syariah islam tersebut ditentukan oleh hubungan akad yang terdiri dari lima konsep dasar akad.⁴³ bersumber dari lima konsep dasar inilah dapat ditemukan produk-produk lembaga keuangan bank syariah untuk dioperasikan. kelima konsep tersebut adalah:

⁴³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 83.

1. Sistem simpanan murni (*al-wadiah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-wadiah*. fasilitas *al-wadiah* biasanya diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito. dalam dunia perbankan konvensional *al-wadiah* identik dengan giro.

a. Bagi hasil (*Syirkah*)⁴⁴

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *musyarakah* dan *mudharabah*. *Musyarakah* adalah salah satu produk bank syariah yang mana terhadap dua pihak atau lebih yang bekerjasama untuk meningkatkan asset yang dimiliki bersama dimana seluruh pihak memadukan sumber daya yang mereka miliki baik yang berwujud maupun tidak berwujud. dalam hal ini seluruh pihak yang bekerjasama memberikan kontribusi yang dimiliki baik itu dana, barang, skill, ataupun asset-asset lainnya. *mudharabah* adalah kerjasama dua orang atau lebih dimana pemilik modal memberikan kepercayaan sejumlah modal kepada pengelola dengan perjanjian pembagian keuntungan.

⁴⁴ *Ibid*, h. 85

Lebih jauh prinsip *mudharabah* dapat dipergunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan, sedangkan *musyarakah* lebih banyak untuk pembiayaan.

2. Prinsip Jual-Beli (at-Tijarah)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang akan dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

3. Prinsip Sewa (al-Ijarah)

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis: (1) *ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewa traktor dan alat-alat produk lainnya. (2) *bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bii tamlik* merupakan menggabungkan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

5. Fungsi dan Tujuan Bank Syari'ah

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai lembaga perantara (*intermediary institution*) yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dana masyarakat yang disimpan dalam bentuk rekening giro, deposito dan /atau tabungan kemudian dihimpun dan dikelola oleh bank tersebut kemudian

disalurkan oleh bank dalam bentuk fasilitas pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana.

Tujuan perbankan indonesia,yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Begitu juga tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan,meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Tujuan perbankan syariah ini identik dengan sistem ekonomi islam. Sistem ekonomi islam merupakan sistem yang adil dan saksama serta berupaya menjamin kekayaan tidak terkumpul hanya pada satu kelompok saja, tetapi tersebar kepada seluruh masyarakat.

Sistem ekonomi islam tersebut berbeda dengan sistem ekonomi kapitalis yang menganut konsep persaingan bebas dan kepemilikan tidak terbatas, atau sistem ekonomi sosialis dimana pengawasan pemerintah dilakukan secara ketat dan diktatorial terhadap kaum butuh serta tidak adanya hak kepemilikan terhadap harta.⁴⁵

Dari ketentuan UU Perbankan dan UU perbankan Syariah tersebut diatas nampak jelas bahwa fungsi perbankan, baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah, adalah sama, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana menyalurkan dana masyarakat dana masyarakat. Apakah

⁴⁵Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syari'ah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 32

fungsi intertermediary suatu bank telah berjalan dengan baik dan efektif atau belum, dapat dilihat indikasinya antara lain dari financing to Deposit Ratio (FDR)/ Loan to Deposit Ratio (LDR).

Loan to Deposit Ratio adalah rasio kredit yang diberikan kepada pihak ketiga dalam rupiah dan valuta asing, tidak termasuk kredit kepada bank lain, terhadap dana pihak ketiga yang mencakup giro, tabungan, dan deposito dalam rupiah dan valuta asing, tidak termasuk dana antar bank.

Sebagaimana telah dikemukakan dalam tabel sebelumnya bahwa per Desember 2011 FDR bank syariah (91,41%) lebih tinggi dari pada LDR bank konvensional (78,77%) Dari rasio tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi intermediary bank syariah lebih baik dari pada bank konvensional.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Fungsi bank syariah dan bank konvensional adalah sama yaitu sebagai lembaga perantara (intermediary institution) yang mengumpulkan dan menyalurkan dana masyarakat serta bertindak sebagai financier.
2. Tujuan perbankan konvensional dan perbankan syariah pada dasarnya adalah juga sama, yaitu untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dan meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat banyak.⁴⁶

⁴⁶ *Ibid*, h. 34

6. Produk Perbankan Syari'ah

a. Penyaluran Dana

1) Prinsip Jual Beli (Ba'i)

Judul beli dilaksanakan karena adanya pemindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank disebutkan didepan dan termasuk harga dari harga yang dijual. Terdapat tiga jenis jual beli dalam pembiayaan konsumtif, modal kerja dan investasi dalam bank syariah, yaitu:

- a) ba'i Al-Murabahah: jual beli dengan harga asal ditambah keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah, dalam hal ini bank menyebutkan harga barang kepada nasabah yang kemudian bank memberikan laba dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.
- b) Ba'i As-salam: dalam jual beli ini nasabah sebagai pembeli dan pemesan memberikan uangnya ditempat akad sesuai dengan harga barang yang dipesan dan sifat barang telah disebutkan sebelumnya. Uang yang tadi diserahkan menjadi tanggungan bank sebagai penerima pesanan dan pembayaran dilakukan dengan segera.
- c) Ba'i Al-Istishna': merupakan bagian dari Ba'i As-salam namun Ba'i Al-Istishna' biasa digunakan dalam manufaktur. Seluruh ketentuan Ba'i Al-Istishna' mengikuti Ba'i As-salam namun pembayaran dapat dilakukan beberapa kali pembayaran.

2) Prinsip Sewa (Ijarah)

Ijarah adalah kesepakatan pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa. Dalam hal ini bank menyewakan peralatan kepada nasabah dengan biaya yang telah ditetapkan secara pasti sebelumnya.

3) Prinsip bagi hasil (Syirkab)

Dalam prinsip bagi hasil terdapat dua macam produk, yaitu:

- a) Musyarakah: adalah salah satu produk bank syariah yang mana terdapat dua pihak atau lebih yang bekerja sama untuk meningkatkan aset yang dimiliki bersama dimana seluruh pihak memadukan sumber daya yang mereka miliki baik yang terwujud maupun yang tidak terwujud. Dalam hal ini seluruh pihak yang bekerja sama memberikan kontribusi yang dimiliki baik itu dana, barang, skill, ataupun aset-aset lainnya. yang menjadi ketentuan dalam musyarakah adalah pemilik modal berhak dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan plaksana proyek.
- b) Mudharabah: mudharabah adalah kerja sama dua orang atau lebih di mana pemilik modal kepada pengelola dengan perjanjian pembagian keuntungan. perbedaan yang mendasar antara musyarakah dengan mudharabah adalah kontribusi atas manajemen

dan keuangan pada musyarakah diberikan dan dimiliki satu pihak saja.⁴⁷

b. Penghimpun Dana

Produk penghimpunan dana pada bank syariah meliputi giro, tabungan, dan deposito. Prinsip yang diterapkan dalam bank syariah adalah:

1) Prinsip Wadah

penerapan prinsip wadiah yang dilakukan adalah wadiah yaddhamanah yang diterapkan dalam rakaning produk giro. Berbeda dengan wadiah amanah, dimana pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Sedangkan pada wadiah amanah harta titipan tersebut. Sedangkan pada wadiah amanah harta titipan boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi.

2) Prinsip Mudharabah

Dalam prinsip mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang tersimpan kemudian oleh bank digunakan untuk melakukan pembiayaan, dalam hal ini apabila bank menggunakannya untuk pembiayaan mudharabah, maka bank bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin terjadi.

⁴⁷ Muhammad, *Manajemen dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali pers, 2015), h. 29

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan, maka prinsip mudharabah dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

- a) Mudharabah mutlaqah: prinsipnya dapat berupa tabungan dan deposito, sehingga ada dua jenis yaitu tabungan mudharabah dan deposito mudharabah. Tidak ada pembatasan bagi bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.
- b) Mudharabah muqayyadah on balance sheet: jenis ini adalah simpanan khusus dan pemilik dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank, sebagai contoh disyaratkan untuk bisnis tertentu, atau untuk akad tertentu.
- c) Mudharabah muqayyadah off balance sheet: yaitu penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksana usahanya.

c. Jasa Perbankan

Selain dapat menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga dapat memberikan jasa kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan, jasa tersebut antara lain:

1) Sharf (Jual Beli Valuta Asing)

Adalah jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.

2) Ijarah (sewa)

Kegiatan ijarah ini adalah menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*), dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.

3) Aplikasi Produk Bank Syari'ah

Berdasarkan prinsip-prinsip produk diatas,maka penerapan produk dalam praktik di bank syariah telah diatur oleh bank indonesia dalam bentuk peraturan bank indonesia dalam bentuk kodifikasi produk perbankan syariah,sebagai berikut.⁴⁸

B. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran sebagai aspek dan gejala di sekitarnya. persepsi merupakan suatu proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. proses tersebut mencakup proses psikologis dan hasil dari penginderaan serta proses terakhir dari kesadaran, sehingga membentuk proses berpikir yang membentuk informasi. informasi tersebut

⁴⁸ *Ibid*, h. 31

diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi. pengertian persepsi adalah proses dimana stimulus-stimuli diseleksi, diorganisasikan dan diinterpretasikan.⁴⁹ masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti. persepsi tidak hanya bergantung pada hal fisik, tetapi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut. sedangkan dalam proses memperoleh atau menerima informasi tersebut juga berasal dari objek lingkungan.

berbagai ahli memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. menurut Winardi sebagaimana yang dikutip dalam buku perilaku konsumen yang ditulis oleh Nugroho "persepsi sebagai aktivitas yang memungkinkan Manusia mengendalikan rangsangan-rangsangan yang yang sampai kepadanya melalui alat inderanya, menjadikan kemampuan itulah dimungkinkan individu mengenali (lingkungan pergaulan) hidupnya".⁵⁰

Adapun menurut Yong persepsi merupakan aktivitas mengindra, mengintegrasikan dan memberikan penilaian pada objek-objek fisik maupun objek sosial, dan penginderaan tersebut tergantung pada stimulus fisik dan stimulus sosial yang ada di lingkungannya. sensasi-sensasi dari lingkungan akan diolah bersama-sama dengan hal-hal yang telah dipelajari sebelumnya baik hal itu berupa harapan-harapan nilai-nilai sikap ingatan dan lain-lain.⁵¹ persepsi merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu, maka apa

⁴⁹ Philip Kotler, "*Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga belas*", (Jakarta: Erlangga, 2008), h.179

⁵⁰ Nugroho J Setiadi, *Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan penelitian, Pemasaran* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h.91

⁵¹ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2010), h.87

yang ada dalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, hal persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan yang lain. menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui Panca inderanya.⁵²

Berdasarkan definisi tersebut dapat dilihat bahwa persepsi ditimbulkan oleh adanya rangsangan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan yang diproses di dalam susunan saraf dan otak. persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu persepsi memiliki sifat subyektif. persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu satu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi yaitu Bahwa persepsi secara substansial bisa sangat berbeda dengan realitas.

proses persepsi tidak dapat terlepas dari proses penginderaan dan Proses tersebut merupakan proses pendahuluan dari proses persepsi. proses penginderaan tentu berlangsung setiap saat pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indra. stimulus yang di Indra itu di kemudian oleh individu di organisasi dan diinterpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti tentang Indra itu, dan proses ini disebut persepsi. Oleh sebab itu, persepsi merupakan proses psikologis yang sangat kompleks yang

⁵² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h.304

melibatkan aspek psikologis manusia. dalam prosesnya psikologis memiliki peranan yang sangat penting dimulai dari adanya aktivitas memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan sehingga individu dapat memberikan makna atas suatu objek.⁵³

2. faktor yang mempengaruhi persepsi

persepsi individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya. sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan. dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor.

a. objek yang dipersepsi

objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

b. alat indra, saraf, dan pusat susunan saraf

alat indra atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. disamping itu juga harus ada saraf yang sori sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan saraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran. sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan saraf motoris.

⁵³ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen: Implikasinya pada Strategi pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.97

faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.⁵⁴

1) faktor internal

faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu yang mencakup beberapa hal antara lain:

- a. fisiologis. informasi masuk melalui alat indra, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. kapasitas Indra untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terdapat lingkungan juga dapat berbeda.
- b. perhatian. individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memutuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek. fungsi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap gojek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu objek.
- c. minat. persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau ritual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dikatakan sebagai minat.

⁵⁴ Kurniati, "Analisis Persepsi dan Preferensi Nasabah Muslim dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah di DIY", *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Volume 2 No.2 (Maret 2012), h.242-243

- d. kebutuhan yang searah. faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seorang individu mencari objek-objek atau kesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
- e. pengetahuan dan ingatan pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam arti luas.
- f. suasana hati. keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan Bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi, dan mengingat.

2) faktor eksternal

faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi merupakan karakteristik dan dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat di dalamnya. elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah:

ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus warna dari objek datang dari lingkungan. tetapi tidak semua stimulus akan diperhatikan atau akan diberikan respon. individu mengadakan seleksi terhadap stimulus yang mengenainya dan disini berperannya perhatian. sebagai akibat dari stimulus yang dipilihnya dan diterima oleh individu, individu menyadari dan memberikan respon sebagai reaksi terhadap stimulus

tersebut. proses persepsi dimulai dari proses menerima rangsangan,⁵⁵ menyeleksi, mengorganisasi, menafsirkan, mengecek dan reaksi terhadap rangsangan. rangsangan dari proses persepsi dimulai dari penangkapan Indra terhadap objek persepsi. ada dua jenis proses persepsi, yaitu:

a) proses fisik

proses persepsi dimulai dari penginderaan yang menimbulkan stimulus dari reseptor yang dilanjutkan dengan pengolahan data pada saraf sensorik otak atau dalam pusat kesadaran proses ini disebut juga dengan proses fisiologis.

b) proses psikologis

proses pengolahan data pada saraf dan sori ke otak dan menyebabkan reseptor menyadari apa yang dilihat, didengar, atau apa yang diraba sebagai akibat dari stimulus yang dipilihnya dan diterima oleh individu, individu menyadari dan memberikan respon sebagai reaksi terhadap stimulus.

2. aspek-aspek persepsi

pada hakikatnya sikap adalah mencerminkan suatu interaksi dari proses untuk mencapai tujuan sistem. komponen-komponen sikap tersebut Rahmat Hidayat menyatakan bahwa persepsi itu mengandung tiga komponen yang membentuk struktur sikap,⁵⁶ yaitu:

⁵⁵ Sehani, "Analisis persepsi dan preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syari'ah", *Jurnal Al-Iqtishad*. Vol. 13 No.1 2017, h. 1-18

⁵⁶ Rahmat Hidayat, *Efisiensi Bank Syari'ah: Teori dan Praktik* (Jakarta: Gramedia Publishing, 2014), h.90

- a. komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.
- b. komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif.
- c. komponen konatif (komponen perilaku), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.

C. Prinsip Syari'ah Dalam Praktek Perbankan Syari'ah

Prinsip-prinsip syari'ah dalam praktek perbankan syari'ah merupakan upaya penulis untuk memberikan edukasi tentang bagaimana karakteristik perbankan/lembaga keuangan syari'ah yang sesuai menurut hukum islam. Hal ini diharapkan dapat menjadi panduan teknis karena ada perbedaan yang sangat mendasar dibandingkan dengan praktek perbankan konvensional. Lebih dari itu apabila pemahaman tentang pengetahuan prinsip-prinsip praktek perbankan syari'ah telah melembaga, masyarakat dapat menjadi bagian dari kelompok pendorong agar perbankan/lembaga syari'ah

dapat menerapkan *good corporate* (tata kelola bank) sebagai wujud jaminan dan keamanan atas kualitas layanan.⁵⁷

Bank syari'ah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syari'ah, prinsip syari'ah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam menetapkan fatwa dibidang syari'ah. Kegiatan usaha yang dijalankan dengan prinsip syari'ah adalah segala bentuk usaha bank syari'ah yang tidak hanya mengandung unsur:

1. Riba, yaitu praktik penambahan pendapatan dengan cara tidak halal (batil) seperti dalam transaksi pertukaran barang sejenis dengan tidak sama kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan, atau dalam transaksi pinjam meminjam dengan persyaratan nasabah wajib mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman dengan alasan berjalannya waktu.
2. Maysir, yaitu transaksi yang bersifat untung- untungan karna digantungkan pada suatu kondisi yang tidak pasti. Pada praktiknya, maysir sering diistilahkan sebagai “ judi” karna sifatnya yang penuh ketidakpastian atas hasil transaksi yang dilakukan
3. Ghoror, yaitu bentuk transaksi yang tidak diketahui atau tidak jelas objeknya tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, dan hal-hal lain yang mengandung ketidakjelasan.

⁵⁷ Maltuf Fitri, “Prinsip Kesyari’ahan Dalam Pembiayaan Syari’ah”, *Jurnal Economica*, Vol.VI, Edisi 1 (Mei 2015), h. 67

4. Zolim, yaitu praktik transaksi yang tidak adil dengan satu pihak. Dengan kata lain, transaksi yang zolim adalah transaksi yang menguntungkan salah satu pihak dengan merugikan pihak lain.
5. Haram, yaitu transaksi yang dilarang (diharamkan) secara syari'ah baik menyangkut objeknya, maupun pihak-pihak yang melakukan transaksi.⁵⁸

D. Pelayanan Bank

Bagi dunia perbankan memberikan pelayanan menjadi hal yang terpenting bagi perusahaan, hal tersebut dikarenakan posisi pelayanan merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa bank. Tidak terkecuali bank-bank dengan prinsip syariah harus juga dapat memberikan perhatian atas keuntungan yang dapat disumbangkan oleh proses pemberian layanan prima yang dapat diberikan oleh mereka.

Pelayanan di sektor perbankan khususnya difront liners menurut sumarni (1997) secara garis besar terdiri dari ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan dan profesionalisme. Ketanggapan pelayanan meliputi kegiatan dalam melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, termasuk juga menanggapi persoalan, pertanyaan dan keluhan yang dihadapi nasabah. Selain tanggap pelayanan, kecepatan transaksi juga memegang peranan penting dalam pemberian pelayanan di fronts liners. Kecepatan melakukan transaksi maksudnya terampil dalam melayani nasabah yang datang dan tidak sering melakukan kesalahan teknis, seperti kesalahan pendebet, kelalaian dalam proses transfer dan lain-lain.

⁵⁸ Muhammar Arafat Yusmat, *Aspek Hukum Perbankan Syari'ah dari Teori Kepraktik*, (Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA, 2018) h. 25

Dalam memberikan pelayanan, keberadaan pelayanan sangat penting bagi suatu bank. Keberadaan pelayanan meliputi beberapa kegiatan misalnya memberi solusi apabila nasabah mendapat kesulitan atau masalah dalam proses transaksi. Selain itu juga memberikan jaminan kepada nasabah bahwa yang di simpan di bank tersebut cukup aman. Bentuk pelayanan yang terakhir adalah sikap profesionalisme dari banker atau pelaku bank. Profesionalisme maksudnya memiliki kemampuan mengoptimalkan potensi yang ada dan hasilnya berguna bagi orang banyak serta memberikan kontribusi bagi perusahaan. Profesional bisnis adalah mampu menyeimbangkan antara idealisme profesi dengan tujuan bisnis yang sebenarnya yaitu keuntungan.

Dalam industri jasa, seperti perbankan, pelayanan memiliki peran yang cukup vital dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Pelanggan yang puas akan pelayanan perusahaan akan berdampak positif terhadap perusahaan, bahkan hal tersebut menjadi indikator untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan.

Banyak peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan pelanggan. Model diskonfirmatori dan skala SERVQUAL. Model diskonfirmatori yang dimaksud disini adalah bahwa kepuasan pelanggan di definisikan sebagai selisih (gap) antara persepsi dan harapan konsumen. Konsumen akan memiliki persepsi positif apabila penyediaan jasa memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan konsumen.

Perbankan yang merupakan salah satu perusahaan jasa, SERVQUAL perlu diadopsi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. dengan

meningkatkan kualitas tentu saja akan memberi keuntungan pada bank syariah. diantaranya adalah akan meningkatkan profitabilitas, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, dan kinerja bank.⁵⁹

1. Jenis-Jenis Pelayanan Bank

Ada 2 jenis pelayanan bank yaitu pelayanan bank klasik dan modern, penjelasan sebagai berikut:

a. Pelayanan Bank Klasik

Pelayanan bank secara klasik adalah pelayanan yang dilakukan bank secara sederhana atau bisa dikatakan manual dibandingkan dengan apa yang sudah ada saat ini. Pada pelayanan bank dimasa lampau para nasabah yang bertransaksi, misalnya menyetor uang atau menarik uang harus mendatangi kantor cabang bank tertentu. Dan hal ini bisa saja terjadi secara bersamaan, sehingga akan terlihat rumit akibat banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi, hal ini akan meaksa para nasabah harus mengantri berjam-jam untuk menyetor ataupun menarik uang.

b. Pelayanan Bank Modern

Pada zaman modern saat ini, dimana semakin beragam keinginan dan kebutuhan manusia, maka bank sebagai penyedia jasa finansial harus mampu memberikan apa yang diinginkan nasabah. Bank diuntut untuk

⁵⁹Septin Puji Astuti, Wiwik WilaSari, Detian Eriska Utami, Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah, *Integritas-Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2 No.1 (april-juli 2009), h. 49

dapat meningkatkan servisnya misalnya dengan melakukan inovasi terhadap produk dan layanannya agar tetap dapat memuaskan nasabah.⁶⁰

2. Ciri – Ciri pelayanan yang Baik

Pelayanan dalam bank yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Beberapa hal dibentuk oleh bank untuk membentuk pelayanan yang baik. Ada 2 hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah yaitu:

a. Manusia yang memberikan pelayanan

Yang pertama adalah manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (customer service office) yang melayani nasabah harus melayani kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, customer service office harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

b. Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan

Yang kedua adalah sarana dan prasarana yang diiberikan bank kepada nasabah. Dalam hal ini adalah seperti anjungantunai mandiri (ATM), e-banking, dan lain sebagainya. Sarana dan prasarana harus bisa bekerja sama secara cepat, akurat dan tepat ketika dipergunakan nasabah.⁶¹

⁶⁰Freddy Rangkuti, “*Measuring Customer Satisfaction: Gaining Relationship Strategy*”, (Jakarta:Gramedia,2006),h.20

⁶¹ Kasmir, ” *Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Kencana,2004), h. 210-211

E. Lokasi Bank

Lokasi usaha merupakan pemacu biaya yang begitu signifikan, lokasi usaha sepenuhnya memiliki kekuatan untuk membuat (atau menghancurkan) strategi bisnis suatu usaha. Setelah pemilik usaha memutuskan lokasi usahanya dan beroperasi disuatu lokasi tertentu, banyak biaya akan menjadi tetap dan sulit untuk dikurangi. Pemilihan lokasi usaha mempertimbangkan antara strategi pemasaran jasa dan preferensi pemilik.

Kedekatan dengan pasar memungkinkan sebuah organisasi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, dan sering menghemat biaya pengiriman. Dari kedua keuntungan tersebut, memberikan layanan yang lebih baik biasanya adalah lebih penting. Usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa harus lebih mendekatkan diri dengan semua pelanggan mereka sehingga mereka bisa dekat dengan pasar mereka.⁶²

Di lain pihak, menyediakan barang dan jasa, yaitu pertokoan dan pelayanan jasa yang menghendaki keuntungan yang sebesar-besarnya dengan cara mencari lokasi penjualan yang setrategis sehingga dapat dijangkau oleh semua oleh penduduk disekitarnya. Lokasi setrategis tersebut menurut teori tempat yang sentral adalah lokasi pusat aktivitas yang dapat melayani berbagai kebutuhan penduduk dalam jumlah partisipasi yang maksimum.⁶³

Hubungan lokasi terhadap keputusan pembelian menurut Ma'ruf menyatakan bahwa lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian,

⁶² Azizah Pratiwi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Terhadap Kesuksesan Usaha Jasa (Studi Pada Usaha Jasa Mikro-Kecil Di Sekitar Kampus UNDIP Pleburan)", h. 31

⁶³ Ahmad Yani, Mamat Ruhimat, "Geografi Menyingkap Fenomena Geosfer" (Jakarta: Grafindo Media Pratama, 2007), h. 141

dimana lokasi yang tepat, sebuah gerai akan lebih sukses dibandingkan gerai lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama. Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi menurut Lupiyoadi yaitu:

- 1) Konsumen mendatangi pemberi jasa; lokasi menjadi sangat penting dengan kata lain harus strategis.
- 2) Pemberi jasa mendatangi konsumen; lokasi tidak terlalu penting tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa tetap berkualitas.
- 3) Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung; lokasi menjadi sangat tidak penting selama komunikasi antar kedua belah pihak tetap terlaksana.

Mendirikan perusahaan, pemilihan lokasi sangat dipertimbangkan. Karna pemilihan lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam usaha menarik konsumen atau pelanggan. Pertimbangan-pertimbangan dalam menentukan lokasi meliputi faktor-faktor sebagai berikut: 1) Akses, 2) Visibilitas, 3) Lalu lintas, 4) Tempat parkir yang luas dan aman, 5) Ekspansi 6) Lingkungan, 7) Persaingan 8) Peraturan pemerintah. Tujuan strategi lokasi bagi perusahaan. Pengusaha akan selalu berusaha mencari lokasi yang strategis, yang mudah dilihat dan dijangkau oleh konsumen. Lokasi bisnis yang paling tepat untuk bisnis adalah ditempat dengan potensi pasar yang besar.⁶⁴

F. Kerangka Pikir

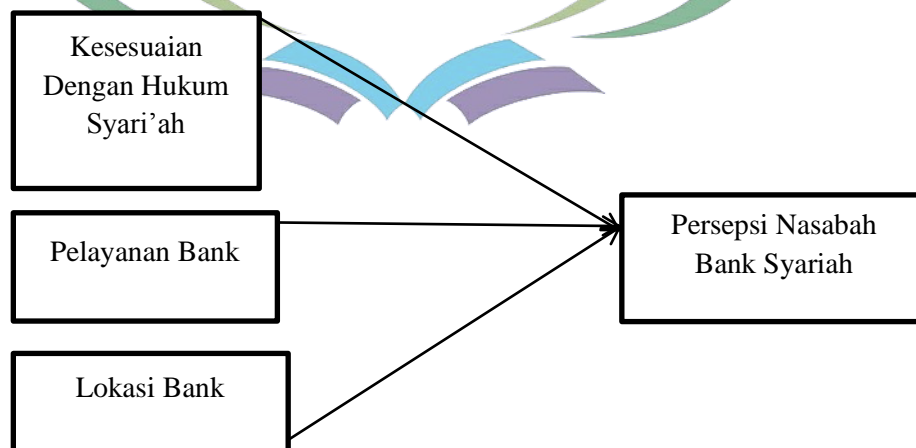
Semakin pesatnya perkembangan perbankan syariah pada saat ini menyebabkan nasabah mempunyai banyak pilihan. Setiap nasabah tentu

⁶⁴ Rizqa Ramadhani Tyas Dan Ari Setiawan "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulya Tuntang", *Jurnal Muqtasit*, Vol. 3, No. 02 (Desember 2012) h. 285.

memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam memilih bank yang diinginkan untuk menyimpan dananya atau juga untuk meminjam dana di bank tersebut. Persepsi merupakan suatu proses pemahaman ataupun pengetahuan atas suatu informasi terhadap stimulus. Pemahaman merupakan psikologi yang sangat penting bagi manusia dalam merespon berbagai aspek yang ada di sekitarnya.

Pemahaman yang baik tentang bank syariah sangatlah penting bagi kelangsungan hidup suatu bank karna dengan begitu akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan nasabah. Persepsi tentang pemahaman dan pengetahuan nasabah terhadap bank syariah akan berdampak pada sikap nasabah dalam berinvestasi dan mengambil dana di bank syariah.

Dari uraian di atas maka kerangka pemikiran di tuangkan dalam bentuk gambar.



Gambar 2.1. Skema Krangka Pikir

Kerangka berpikir ini mengemukakan tentang variabel yang akan diteliti, yaitu.

1. Kesesuaian dengan hukum syari'ah adalah hukum-hukum allah yang diturunkan untuk umat manusia (hamba allah). Kata syariat dalam berbagai bentuknya di ungkapkan dalam beberapa ayat al-qur'an yang dalam ayat tersebut syari'ah berarti aturan.⁶⁵ Syari,ah yang dimaksud disini adalah tentang tingkat kesyari'ahan bank tersebut.
2. Pelayanan nasabah adalah lebih bersifat intangibles, tidak dapat dilihat dan di raba. Sehingga penggunaannya hanya bisa merasakan melalui pengalaman langsung.⁶⁶ pelayanan disini adalah bagaimana pihak bank dan cara bank dalam melayani nasabah.
3. Lokasi bank adalah pusat aktivitas yang dapat melayani berbagai kebutuhan penduduk dalam jumlah partisipasi yang maksimum.⁶⁷ lokasi yang dimaksud yaitu lokasi bank yang menurut masyarakat tempatnya yang strategis.
4. Persepsi

Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan, perlu diteliti, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya. Philip kotler dan Kevin Lane Keller mendefinisikan persepsi sebagai proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan

⁶⁵ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syari'ah Di Indonesia* (Jakarta : Kencana, 2017), h. 2

⁶⁶ Antonius Atosokhi Gea Antonia Panca Yuni Wulandari, *Relasi Dengan Dunia* (Jakarta: PT Gramedia, 2005), h. 344

⁶⁷ Ahmat Yani, Mamat Rahimat, *Geografis* (Jakarta : Grafindo Media Pratama, 2010), h.

menginterpretasi masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.⁶⁸

G. Penelitian Terdahulu

Sebagai pelajaran dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan judul yang diambil peneliti. Penelitian-penelitian tersebut diantaranya.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Roni Andespa yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah. penelitian ini bersifat kuantitatif. Dimana yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah di sumatra barat. Dapat ditarik Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) di peroleh hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menabung di bank syariah adalah faktor marketing mix, faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi dengan presentase varian 74,462% yang artinya responden masih mempertimbangkan varian yang diteliti, sedangkan sisanya 25,538% memperlihatkan variabel lain yang tidak tercakup dalam variabel penelitian ini. (2) berdasarkan analisis faktor di peroleh 4 faktor yang terdiri dari 16 variabel yang memiliki nilai loading > 0.5 dimana faktor pertama terdiri dari variabel usia dan siklus hidup, keyakinan dan sikap, motivasi. keribadian dan konsep diri, gaya hidup dan pembelajaran. Faktor kedua

⁶⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 12* (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2009), h. 228

terdiri dari variabel persepsi, kelompok acuan, kelas sosial, serta peran dan status. Faktor ketiga terdiri dari variabel produk, harga, promosi, dan distribusi. Faktor keempat terdiri dari variabel budaya dan keluarga. (3) variabel yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menabung.⁶⁹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Amena Kristiani Sitangging dan Wahyu Ario Protomo yang berjudul Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Keuangan Di Deli Serdang (studi kasus tanjung morawa). Ruang lingkup penelitian ini adalah menganalisis tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan di Deli Serdang studi kasus tanjung morawa. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut; a) Nasabah hanya memahami beberapa produk keuangan yang mereka gunakan saja. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang lebih memahami produk-produk yang banyak digunakan masyarakat dalam keseharian dan kurang memahami produk keuangan perbankan lainnya. b) dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tanjung morawa terhadap produk-produk keuangan yang ditawarkan perbankan, bank masih kurang melakukan sosialisasi tentang tentang produk-produk yang mereka miliki sehingga masyarakat kurang memahami tentang produk yang ada. Dengan tingkat pemahaman masyarakat yang cukup akan mempermudah masyarakat dalam menentukan produk keuangan mana yang dapat membantu mereka dalam memenuhi

⁶⁹ Roni Andespa "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah" *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* , Vol. 2 No.1, h. 56

kebutuhan akan lalu lintas pembayaran dan juga membantu bank dalam membangun persepsi masyarakat untuk menggunakan produk keuangan.⁷⁰

3. Penelitian yang dilakukan oleh Anita Rahmawaty yang berjudul Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syari'ah Terhadap Minat Menggunakan Produk Di BNI Syari'ah Semarang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel secara langsung dari populasi, sehingga di temukan hubungan-hubungan antar variabel. Berdasarkan pengujian-pengujian yang telah dilakukan terhadap hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) persepsi tentang bunga bank berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah; (2) persepsi tentang sistem bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk bank syariah; (3) persepsi tentang produk bank syariah tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan produk bank syariah.⁷¹
4. Penelitian yang dilakukan oleh Kuat Ismanto yang berjudul Literasi Masyarakat dan Dampaknya Terhadap Minatnya Menjadi Nasabah Bank Syari'ah. Penelitian ini dikategorikan sebagai peneliti lapangan dengan pendekatan campuran, kuantitatif-kualitatif. Data primer penelitian di peroleh melalui kuesioner dan wawancara mendalam. Uraian diatas

⁷⁰ Amena Kristiani Sitanggang, Wahyu Ario Protomo yang berjudul " Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Keuangan Di Deli Serdang", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 2 No.7, h. 421-420

⁷¹ Anita Rahmawaty yang berjudul, " Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syari'ah Terhadap Minat Menggunakan Produk Di BNI Syari'ah Semarang", *ADDIN*, Vol. 8 No.1 (Februari 2014) h. 26

mengantarkan pada simpulan bahwa responden memiliki pengetahuan dan pemahaman yang kurang komprehensif tentang bank syari'ah. Sumber informasi yang di dapat dari keluarga/teman dan internet tidak cukup memadai. Akad-akad muamalat yang menjadi landasan syariah penyusun produk perbankan syariah juga masih belum dipahami secara utuh. Meskipun masyarakat memiliki pemahaman yang rendah, tetapi tidak menyurutkan minat untuk bertransaksi di bank syari'ah. Alasan kesesuaian syari'ah dan alasa subjektif pribadi menjadi alasan dominan dalam meminati bank syari'ah.⁷²

5. Penelitian yang dilakukan oleh Irin widayati yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Finansial Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Berdasarkan analisis data, di peroleh kesimpulan: 1) status sosial ekonomi orang tua berpengaruh langsung positif signifikan terhadap pendidikan pengelolaan keuangan keluarga; 2) status sosial ekonomi orang tua tidak berpengaruh langsung terhadap literasi finansial aspek kognitif; 3) status sosial ekonomi orang tua tidak berpengaruh langsung terhadap literasi finansial aspek sikap; 4) pendidikan pengelola keuangan keluarga berpengaruh langsung positif signifikan terhadap literasi finansial aspek kognitif; 5) pendidikan pengelolaan keuangan keluarga berpengaruh langsung positif signifikan terhadap literasi finansial aspek sikap.

⁷² Kwat Ismanto yang berjudul, "Literasi Masyarakat dan Dampaknya Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syari'ah", *Jurnal Human Falah*, Vol. 5 No.1 (1 Januari-Juni 2018), h. 23-24

Penelitian yang penulis lakukan ini tentu memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian yang sebelumnya, perbedaannya adalah pertama objek lebih spesifikasi, dalam penelitian ini objeknya adalah nasabah Bank Syari'ah Mandiri Bandar Jaya Lampung Tengah. kedua metode pengumpulan data, dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang di gunakan adalah wawancara, Agar lebih mudah dalam melakukan analisis dan pembahasan. Ketiga variabel yang di teliti dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya.⁷³



⁷³ Irin Widayati yang berjudul, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Finansial Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya", *Jurnal Akutansi dan Pendidikan*, Vol. 1 No.1 (Oktober 2012), h. 96-97

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adi Warman A. Karim, *Analisis Fiqh dan Keuangan* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah University Press, 2018.
- Adiwarman Kariman, *Bank Islam : Analis Fiqh dan Keuangan* Jakarta: Raja Grafindo, 2014.
- Ahmad Wardi Musheh, *Fiqh Muamalat* Jakarta: Amzah, 2010.
- Antonius Atosokhi Gea Antonia Panca Yuni Wulandari, *Relasi Dengan Dunia* Jakarta: PT Gramedia, 2005.
- Ahmat Yani, Mamat Rahimat, *Geografis Jakarta* : Grafindo Media Pratama, 2010.
- Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Drs. Ismail, MBA., AK., *Perbankan syariah*, Jakarta : Kencana, 2011.
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utam, 2010.
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.
- J. Supranto, *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*, Malang: Empat Dua, 2016.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta : AMPYKPN, 2002), h. 77

Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.

Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015.

Moh. Prabu Tika, *Metodelogi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah: Analisis Fiqh dan Keuangan* Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014.

Muhammad syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Muhammad, *Manajemen dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali pers, 2015.

Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syari'ah Di Indonesia*, Jakarta : Kencana, 2017.

Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta : AMPYKP, 2002.

Muhammar Arafat Yusmat, *Aspek Hukum Perbankan Syari'ah dari Teori Kepraktik*, Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA, 2018

Nurul Huda, Muhammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.

Noer Saleh, Musanet, *Pedoman Membuat Skripsi*, Jakarta: Gunung Agung, 2010.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D....*,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Syari'ah Pasal 1 Ayat 16.

V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015.

V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi....*,

Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syari'ah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Jurnal

Azizah Pratiwi, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Terhadap Kesuksesan Usaha Jasa, Studi Pada Usaha Jasa Mikro-Kecil Di Sekitar Kampus UNDIP Pleburan.*

Amena Kristiani Sitanggang, Wahyu Ario Protomo yang berjudul " Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Keuangan Di Deli Serdang", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* ,Vol. 2 No.7.,

Anita Rahmawaty yang berjudul, " Pengaruh Persepsi Tentang Bank Syari'ah Terhadap Minat Menggunakan Produk Di BNI Syari'ah Semarang", *ADDIN*, Vol. 8 No.1, Februari 2014.

Dede Aji Mardani, Peran Bank Syari'ah Dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif di Indonesia, *Jurnal Al-Afkar*, Vol. 1, No. 1, Januari 2008.

Finna Putri Barna "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah, Studi Kasus Pada Bank Mega Syari'ah KCP Panglima Polim*".

Giska Intan Saputri, "*Pengaruh Pemahaman Mengenai Bank Dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Syari'ah, Studi Kasus Pada Bank Mega Syari'ah KCP Panglima Polim*".

Irin Widayati yang berjudul, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Finansial Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya", *Jurnal Akutansi dan Pendidikan*, Vol. 1 No.1, Oktober 2012.

Kuat Ismanto yang berjudul, "Literasi Masyarakat dan Dampaknya Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syari'ah", *Jurnal Human Falah*, Vol. 5 No.1, 1 Januari-Juni 2018.

Maltuf Fitri, "Prinsip Kesyari'ahan Dalam Pembiayaan Syari'ah", *Jurnal Economica*, Vol.VI, Edisi 1, Mei 2015.

Roni Andespa "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah" *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* , Vol. 2 No.1.

Rizky Pratama Putra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syari'ah Surabaya", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 09 September 2014.

Rizqa Ramadhani Tyas Dan Ari Setiawan "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulya Tuntang", *Jurnal Muqtasit*, Vol. 3, No. 02 Desember 2012.

Septin Puji Astuti, Wiwik WilaSari, Detian Eriska Utami, Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah, *Integritas-Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2 No.1, april-juli 2009.

Sri Wigati, Perilaku Konsumen Dalam prespektif Ekonomi Islam, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 01 No. 01, juni 2011.

Tatik Suryani, *Prilaku Konsumen Implementasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Online

Penelitian ini merupakan kerjasama antara Bank Indonesia dan *Center for Banking Research* (CBR)-Universitas Andalas, tersedia di: <https://www.bi.go.id> .

Wawancara

Yusuf, Wawancara dengan penulis, Bank Syariah Mandiri Bandar Jaya Lampung Tengah, Bandar Jaya 22 Juli 2019.

Dokumtasi Bank Syari'ah Mandiri KC Bandar Jaya pada 22 Agustus 2019.

Profil Bank Syari'ah Mandiri Bandar Jaya